



## ŞEFFAFLIK HATTI ÇALIŞMA YÖNERGESİ

**Amaç:** Hayat Sende yararlanıcılarının, iç ve dış paydaşlarının güvenliği ve refahını önceleyerek hizmetlerinden yararlanan kişilerin istemediği durumlarla karşılaştıklarında, bunları bildirebilmeleri için ŞEFFAFLIK HATTI'nı kurmuştur. Bu mekanizma, dernek içinde ve dışında yer alan herkesin (özellikle yararlanıcıların), gizlilik ve güvenilirlik içinde ihmal, istismar, şiddet, yolsuzluk vb. herhangi bir sorun, endişe veya istenmeyen durumu iletebilmelerini sağlar. ŞEFFAFLIK HATTI Hayat Sende'nin hesap verebilirliğini artırmak ve şeffaflığı sağlamak amacıyla oluşturulmuştur.

**Muhatap:** Hayat Sende Derneği'nin yürüttüğü çalışmalardan herhangi birinde ihmal, istismar, sömürü ve şiddetle karşılaşan herkes bu hatta başvuruda bulunabilir.

**Kurul:** ŞEFFAFLIK HATTI'na gelen başvurular süreci değerlendirmek ve yönetmek üzere belirlenen kurul tarafından yürütülür. Bu kurulda Yönetim Kurulu Başkanı (uygun olmadığında Yönetim Kurulu Başkan Yardımcısı), Denetim Kurulu Başkanı (uygun olmadığında Denetim Kurulu Üyesi) ve Genel Koordinatör (uygun olmadığında bir Hayat Sende çalışanı) yer alır.

**Yöntem:** Başvuruyu doğrudan ŞEFFAFLIK HATTI üzerinden yapılır. Ancak Hayat Sende içinde çalışan, görevli veya gönüllü kişilere bir şikayet veya talebin iletilmesi halinde Hayat Sende içindeki kişiler başvuruları ŞEFFAFLIK HATTI hakkında bilgilendirerek başvurusunu ŞEFFAFLIK HATTI üzerinden ilemesine destek olurlar. Kişinin ŞEFFAFLIK HATTI'na başvurmasının çeşitli sebeplerle mümkün olmadığı durumda başvuranın da izni ile başvuru Genel Koordinatöre veya Yönetim Kurulu Başkanı'na iletilir.

ŞEFFAFLIK HATTI üzerinden yapılan başvuru kurulda yer alan kişilerin e-posta adresine sistem tarafından doğrudan iletilir.

İletilen başvuru sonrasında başvurunun ŞEFFAFLIK HATTI'nı ilgilendirdiğine karar verilirse kurul başvuruyu değerlendirmek için 1 hafta içerisinde toplanır. Toplantı öncesinde Denetim Kurulu Başkanı önderliğinde başvuranın bilgisine, varsa kanıtlarına, şahitlerine başvurulur. Suç veya bir durum isnat edilen kişinin de bilgisine, varsa kanıtlarına, şahitlerine başvurulur.

Başvuranın kimlik bilgilerinin açık edilmesini gerektirmeyen durumlarda başvuranın kimlik bilgisi gizli tutulur. Ancak başvuran kişi kuruldaki sürecin adli ve idari olarak ilerlemesini talep etmesi halinde başvuru bilgileri anonim olmaktan çıkar. Tüm adli ve idari süreç sadece başvuranın yazılı onayı ile başlar, başvuranın yazılı onayı olmaksızın adli ve idari sürecin kişi adına başlatılması mümkün değildir.

Her başvuru için görüşmeci tarafından bir kayıt formu oluşturulur ve kayıt numarası verilir.



Kurula doğrudan veya yönlendirme yoluyla ulaşan başvurularda başvuranın da kabul etmesiyle dernekdeki görevli sosyal hizmet uzmanı başvuruları hukuki ve diğer çözüm mekanizmaları; bu mekanizmalarda izlenen süreçler, bu mekanizmaların her birinin yaratabileceği riskler ve alınması gereken önlemler konusunda bilgilendirir. Başvuran ayrıca psikolojik, tıbbi ve hukuki destek mekanizmaları hakkında bilgilendirilir ve bu mekanizmalara başvurması konusunda teşvik edilir.

Süreç boyunca, başvuran kişinin örselenmesine yol açabilecek ve tarafların insan onurunu ve güven duygusunu zedeleyebilecek her türlü davranıştan kaçınmak ve bu tür davranışların ortaya çıkmasını önlemek hususlarında gereken dikkat ve özen gösterilir. Destek ve dayanışma sürecinde mağduriyeti artıracak sorgulayıcı ve suçlayıcı söz, davranış, tavır ve imalardan kaçınılır.

Başvuruyu inceleyen Kurul, konuya ilişkin görüşlerini içeren bir rapor hazırlar. Raporu Yönetim Kurulu'na sunar. Raporda yer alan sonuca göre adli ve idari bir işlem gerekiyorsa başlatılır, gerekmiyorsa taraflara bilgi verilerek başvuru sonlandırılır.

ŞEFFAFLIK HATTI kapsamında elde edilen kişisel verilerin işlenmemesi temel esastır. Ancak herhangi bir sebep ile kişisel verinin işlenmesinin zorunlu olması halinde işlenen her türlü kişisel veri, veri sahibinin açık rızası alınmaksızın işlenemez, her ne sebeple olursa olsun başkaları ile paylaşılamaz. Başvurularla ilgili tüm belgeler hâlihazırdaki ve sonraki kurul üyeleri dışındaki kişilere kapalıdır. Bu belgeler, mevzuattan kaynaklanan bildirim yükümlülükleri ve diğer yasal zorunluluklar dışında, gizlilik ilkesi gereği hiçbir kişi ya da merci ile paylaşılmaz ve çoğaltılmaz.

Hayat Sende Derneğini, çalışanlarını, üyelerini, gönüllülerini, yararlanıcılarını ve ortaklarını karalama amacı güden, haklı bir gerekçeye dayanmayan, başvuru konusuyla ilgili yeterli bilgi ve belge sunulmamış başvurular işleme alınmayacaktır.

Başvuru konusunda süre sınırlaması yoktur. Adli ve İdari yönden zamanaşımı söz konusu olsa dahi başvuru konusunun destek ve güçlendirme mekanizmalarından faydalanabilmek için başvuru yapması mümkündür.

Başvuru konu olan olayın taraflarından herhangi biri ile Kurul üyelerinden herhangi birinin, üyenin tarafsızlık ve nesnelliğini gölgeleyebilecek bir durumun söz konusu olması halinde, ilgili kurul üyesi başvuru sürecine dâhil edilmez. Söz konusu ilişkinin sonradan öğrenilmesi veya fark edilmesi durumunda da kurul üyesi başvuru ile ilgili süreçten ayrılır. Bu hallerde, Hayat Sende Yönetim Kurulu tarafından üye veya çalışanlardan geçici olarak biri görevlendirilir.

Ayrıntılı bilgi ve destek için: [bilgi@hayatsende.org](mailto:bilgi@hayatsende.org) 0312 226 44 46

